

## MÉTIER PRÉPARÉ

Responsable de l'espace commercial :

- Gérer et contrôler l'activité de votre établissement comme un véritable centre de profit
- Piloter les activités bancaires et de vente au guichet/libre-service dans une logique de rentabilité et de service client
- Promouvoir l'offre commerciale du Groupe auprès des clientèles grand public et professionnelles afin de dynamiser les résultats
- Manager quotidiennement les équipes de vendeurs avec pour objectif permanent, le développement de leurs compétences

## PRÉ-REQUIS

- Vous êtes titulaire (ou en cours d'obtention) d'un BAC+3
- Avoir une expérience commerciale
- Avoir moins de 30 ans (sauf reconnaissance qualité travailleurs handicapés.)

## DÉLAIS D'INSCRIPTION

En moyenne, il faut prévoir 3 à 5 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

Inscription du 01/01/2024 au 16/08/2024\*.

*\*Attention, les dates de clôture sont indicatives et peuvent être modifiées en fonction du nombre de candidatures*

## FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

## DURÉE DE FORMATION

929 heures de formation sur un cursus de 24 mois

Dates de début et fin de contrat \*: septembre 2024 à septembre 2026

\*sous réserve de modification

## PROCESSUS D'ADMISSION



Le parcours d'admission comporte plusieurs étapes dont le format peut varier en fonction de la formation :

- Inscription sur la plateforme de candidature.
- Etude du dossier de candidature
- Réunion d'information collective en visio avec le service Formaposte et entretien (visio ou enregistré)
- Test de positionnement (ex QCM sur Yoxam) selon les formations
- Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de La Poste Groupe
- Réalisation du contrat par le service alternance Formaposte et La Poste.

## RÉMUNÉRATION

[Lien vers la grille de rémunération alternance](#)

## OBJECTIFS DE FORMATION

Le programme de 24 mois vous préparera à devenir un futur manager commercial compétent, doté d'une vision stratégique et capable de mettre en œuvre des stratégies efficaces. Vous apprendrez à organiser et à gérer efficacement la force de vente dans un environnement multi-services en constante évolution.

## BLOCS DE COMPÉTENCES

- . Bloc 1. Élaborer une stratégie marketing orientée client
- . Bloc 2. Piloter la relation client et le développement des ventes dans un contexte omnicanal
- . Bloc 3. Manager les ressources affectées à la relation client
- . Bloc 4. Déployer un projet de marketing digital au service de la relation client et gérer la data marketing

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluations sous forme de :

- cas d'entreprise réels ou reconstitués ( épreuves écrites ), pouvant donner lieu à soutenance orale devant jury ( selon les blocs ),
- mises en situation professionnelle avec scenarii,
- réalisation d'une mission conseil menée par le candidat auprès d'une entreprise ( dossier écrit + soutenance orale ).

## EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Voir fiche RNCP (<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38938/>) pavé correspondant « lien avec d'autres certifications ou habilitations »

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Cours en présentiel et distanciel, Etudes de cas, Travaux de groupes et activités de recherche, Pédagogie inversée et renversée, Cas d'entreprise et mise en situation, Jeux de rôles, Projets collectifs, Conférences professionnelles, Ateliers de développement personnel, Coaching, Entretiens de progrès et séances de régulation de groupe, Mise à disposition de plateformes et ressources pédagogiques en ligne

Contrat d'alternance: 1 à 2 semaines de formation théorique par mois et 2 à 3 semaines de pratique en entreprise par mois



Lieux de formation chez un partenaire pédagogique \*: ECM STRASBOURG, MULHOUSE, NANCY , IGS PARIS  
\*accessible aux personnes à mobilité réduite

## TAUX DE RÉUSSITE

[Lien vers nos chiffres clés](#)

## LE NOM DU CERTIFICATEUR

INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS)

## MÉTIER VISÉS

- Responsable de la relations clients / Responsable de la relation clientèle ;
- Customer Success Manager,
- Responsable de la satisfaction et qualité client,
- Chef de projet / manager CRM
- Responsable service clients / Responsable service consommateurs

## SUITE DE PARCOURS

Poursuite vers des diplômes de niveau 8 (équivalent doctorat).

## CONTACT

Référent Pédagogique: Valérie BOUDRINGHIN  
[alternance@formaposte-iledefrance.fr](mailto:alternance@formaposte-iledefrance.fr)

Référent Handicap: Charlotte DELASSUS  
[c.delassus@formaposte-iledefrance.fr](mailto:c.delassus@formaposte-iledefrance.fr)